

JUZGADO DE POLICIA LOCAL

LA REINA

Rol: 2751-2015

La Reina, veintiocho de Enero de dos mil dieciséis

VISTOS Y CONSIDERANDO

1º.- Que, a fs. 18 **Bernardo Enrique Morales Muñoz**, CI: 8.782.201-K, Profesor Universitario, domiciliado en Parcela 4 y 5 Haras El Refugio, Sector El Cardal, Comuna de Melipilla, Región Metropolitana, dio cuenta de infracción a los arts. 20, 21, 28 y 50 de la Ley 19.496 por parte de **Auto Summit Chile S.A** (Importadora y Distribuidora de vehículos y repuestos), Rut: 96.924.460-8, representada por **Cristián Ferrer Villanueva**, ambos domiciliados en Av. Vicuña Mackenna 5495, San Joaquín, Santiago, por cuanto el día 21 de Julio de 2014 compró en la sucursal de Auto Summit Chile S.A. de Av. Francisco Bilbao 3939, La Reina, el vehículo Station Wagon, Marca Ford modelo Explorer XLT, 4X4, 3,5 L, año 2014, color negro tuxedo, Motor: EGS75536; Chasis: LFM5K8D82EGB75526; en la suma de \$ 20.982.000.- pagado al contado. Dicho vehículo fue utilizado con fines laborales desde el mismo día de la compra sin inconvenientes hasta el día 25 de Noviembre de 2014, fecha en que el motor dejó de funcionar en plena carretera en viaje a Melipilla, debiendo ser transportado en grúa hasta el taller de la sucursal de Auto Summit de la Comuna de La Reina, donde luego de informar al jefe de taller de la situación éste quedó de llamarlo una vez reparado el desperfecto, siendo contactado 6 días después supuestamente en buenas condiciones. Sin embargo, 8 días después el vehículo volvió a presentar el mismo problema debiendo reingresar a taller con fecha 9 de diciembre de 2014, luego de lo cual presentó igual falla el día 19 de Enero de 2015, debiendo nuevamente reingresarlo a taller, instancia en que fue informado que la garantía no cubriría la reparación y que debería pagar la suma de \$ 10.000.000.- por tal concepto. Con lo expuesto se configura la infracción por producto defectuoso y falta de servicio al hacer efectivas las garantías contraviniendo de esta forma lo dispuesto por los arts. 21 y 26 de la LPC por lo que, en virtud de lo dispuesto por el art. 20 pidió se decrete hacer efectiva la opción contemplada en favor del consumidor relativa a la devolución de lo pagado, con costas.

Asimismo, el compareciente dedujo demanda civil de indemnización de perjuicios en contra de Auto Summit Chile S.A. representada legalmente por **Cristián Ferrer Villanueva**, a fin de que en virtud de lo dispuesto por el art. 3 del citado cuerpo legal sea condenado a pagar, por concepto de daño emergente, las sumas de \$ 20.982.000.- referido al valor de compra del vehículo señalado; \$ 600.000.- por gastos de transportes desde Melipilla a Santiago; y \$ 265.046 por Permiso de circulación; y por daño moral, la suma de \$ 1.000.000.- , más intereses, reajustes y costas.

2º.- Que, a fs. 44 prestó declaración **Cristián Ferrer Villanueva**, CI: 12.247.863-7, ingeniero comercial, domiciliado en Vicuña Mackenna 5495, San Joaquín, quien en su carácter de Representante Legal de Auto Summit Chile S.A. señaló que en día 25 de Noviembre de 2014 ingresó a Servicio Técnico el vehículo de propiedad del Sr. Morales con 9.138 Km y un diagnóstico de no partir. Conforme a la versión dada por el propio cliente, el vehículo se habría cargado con Diesel en vez de bencina. Una vez realizado el diagnóstico, pudo comprobarse la contaminación con combustible no apropiado, por lo que al efectuarse la reparación éste quedó operativo, indicándole al cliente que debía efectuar cambio de catalíticos debido a la contaminación de



petróleo, lo que no fue aceptado por éste retirando el vehículo del taller. Posteriormente, con fecha 09 de diciembre de 2014 el vehículo reingresó con 9.842 Km. indicando que tenía una luz de testigo encendida, comprobándose que correspondía a un mal funcionamiento del sistema de emisiones contaminantes debido a que los catalizadores no estaban funcionando, reiterándole al Sr. Morales la necesidad de su cambio, lo que nuevamente fue rechazado por éste. Con fecha 19 de Enero de 2015, con 12.845 Km reingresa el vehículo a taller, en compañía del abogado del Sr. Morales y su mecánico, indicando que este había dejado de funcionar y exigiendo el cumplimiento de la garantía, lo que fue rechazado por la empresa debido a que no se le habían efectuado las mantenciones preventivas establecidas por el fabricante, sumado a la negativa de reemplazar los catalizadores demostrándole in situ que el motor se encontraba bañado en aceite incluyendo los filtros de aire, ductos de admisión y escape indicando además que el nivel de aceite del motor se encontraba sobrepasado de su nivel máximo, estimándose en 10 litros en circunstancias en que el máximo permitido es de 6 lts.

Con fecha 28 de Enero de 2015, el cliente envió correo electrónico señalando la necesidad de conversar con la empresa y posteriormente acude al servicio donde se percata del daño provocado por el exceso de aceite del motor, manifestando que hacía solo 70 Km su mecánico personal había efectuado un cambio de aceite de motor, corroborándolo con la tarjeta colocada en el volante donde constaba la fecha del cambio y el kilometraje actual (67 Km), indicándosele en la oportunidad que el exceso fue provocado por una "uña hidráulica" debido al exceso de aceite y la presión ejercida por dichos fluidos.

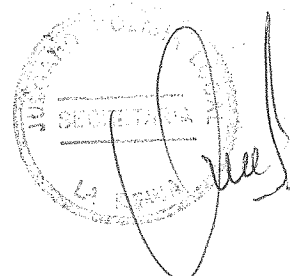
El 10 de febrero de 2015, luego de solicitar evaluar la posibilidad de entregar su auto dañado en parte de pago al no estar de acuerdo con el presupuesto de reparación, se le indicó que la división de autos usados tomaría contacto con él una vez que se reparara el vehículo ya que ello era indispensable antes de intentar cualquier operación comercial; y teniendo presente que ese costo ascendía a la suma de \$ 10.000.000.-, como parte de la solución, al valor de retoma debería descontarse la suma señalada, a fin de que el vehículo estuviera en óptimas condiciones para revalidar la garantía.

3º.- Que, a fs. 123 se efectuó comparendo de estilo con asistencia de Auto Summit Chile S.A. debidamente representada. En rebeldía, Bernardo Morales Muñoz, por lo que no hubo avenimiento.

La denunciada contestó por escrito mediante minuta rolante de fs. 48 y sgtes. pidiendo se la tenga como parte integrante de la audiencia desconociendo y controvirtiendo todos y cada uno de los hechos denunciados a excepción de la efectividad de que el querellante Bernardo Morales Muñoz compró el vehículo Ford Explorar XLT 4X4, 3.5 año 2014, color Negro Tuxedo, nuevo y sin uso el día 21 de Julio de 2014 en perfecto estado y con recepción conforme de acuerdo a Check-List de Ford de fecha 23 de Julio de 2014.

Con posterioridad, el día 25 de Noviembre de 2014 ingresó el auto a taller para diagnóstico y reparación por cargo de combustible erróneo; esto es, Diesel en vez de bencina. No obstante efectuar la debida reparación para que el vehículo quedara operativo, se le representó al cliente la necesidad de cambiar los catalizadores debido a la contaminación por petróleo, no siendo aceptado por éste retirando el vehículo del taller.

Con fecha 9 de diciembre de 2014, con 9.842 Km. el vehículo reingresó a taller por presentar luz de testigo Check Engine encendida, informándosele que esto debía al mal funcionamiento del sistema de emisiones contaminantes, determinándose que los catalizadores no estaban funcionando por la contaminación referida, resolviendo el cliente solucionar el problema con su mecánico particular.



El 19 de Enero de 2015, con 12.845 Km. el auto volvió al taller debido a que "no partía" instancia en la que el cliente concurrió en compañía de su abogado, con la intención de representar que aún estaba en garantía, por lo que se le comunicó que esta no correspondía hacerla valer por no haberse cumplido las condiciones establecidas en la póliza, relativas a las mantenciones de kilometraje y falta de cambio de catalizadores, procediendo a mostrarle el estado del motor que se encontraba bañado en aceite al igual que el filtro de aire y ductos de admisión y escape. Finalmente la varilla de nivel de aceite excedía el máximo tolerable calculándose dicho exceso en 4 litros.

Con fecha 28 de Enero de 2015 el cliente concurrió al servicio técnico pudiendo verificar el severo daño que tenía su vehículo a consecuencia del exceso de aceite en el motor, reconociendo en esa oportunidad que su mecánico particular había efectuado cambio de aceite hacia solo 70 Km, corroborándolo con la tarjeta colocada en el volante donde constaba la fecha y kilometraje con que esa acción se había realizado. La explicación a la magnitud del daño se debió a una "cuña hidráulica" que describe la presión de fluidos representando al cliente que la reparación no era atribuible a la empresa debido a intervenciones efectuadas fuera de ella, enviando con fecha 09 de Febrero presupuesto por cambio y ensamble de motor, ante lo cual el Sr. Morales solicitó a Auto Summit la posibilidad de entregar su vehículo en parte de pago y llevarse uno nuevo, respondiéndole con fecha 10 y 11 de Febrero de 2015 que el área de vehículos usados de la empresa tomaría contacto con él para analizar la retoma del vehículo dañado y la venta de otro 0 Km. Paralelamente se envió correo electrónico al cliente informando que retirara su vehículo y dando cuenta del costo de reparación, siendo retirado por este sin que tomara contacto posterior hasta la interposición de la presente denuncia y demanda.

En consecuencia, los hechos descritos demuestran que no ha existido infracción alguna por parte de la empresa denunciada a las normas de la Ley de Protección al Consumidor y por tanto pidió el rechazo de la denuncia interpuesta por inexistencia de infracción a dichas normas. En subsidio, su rechazo por no encontrarse debidamente acreditada negligencia, culpa o dolo por parte de la misma. En subsidio, en caso de acogerse total o parcialmente, pidió una rebaja sustancial de las multas demandadas por el actor y finalmente, que se condene en costas al denunciante.

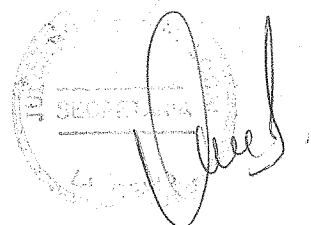
En cuanto a la acción civil interpuesta, pidió su completo rechazo por no existir infracción alguna por parte de la demandada que pudiera dar origen a una indemnización de perjuicios. Asimismo, no concurren los elementos necesarios que hagan procedente una indemnización, a saber: inexistencia de infracción; capacidad del agente, toda vez que las personas jurídicas responderán extrajudicialmente de los daños causados en la medida en que sus dependientes o los órganos de administración hubiesen efectuado algún hecho dañoso; Inexistencia de un actuar negligente por parte del causante del daño; Inexistencia del daño ya que este debe provenir de una vulneración de interés legítimo, ser cierto, personal, directo y significativo; e Inexistencia de relación causal entre la supuesta infracción y el daño que pretende el actor le sea indemnizado.

En consecuencia, pidió el completo rechazo de la acción civil interpuesta en su contra con expresa condena en costas. En subsidio, en caso de acogerla total o parcialmente, los montos a indemnizar sea sustancialmente inferiores a los demandados. En subsidio y en caso de que se ordene el pago de cualquier concepto por daño emergente, este sea previa restitución del vehículo a su representada. Y, finalmente, se condene en costas al actor.

PRUEBA DOCUMENTAL

La parte demandada acompañó con citación:

- Copia de Check list de entrega del vehículo debidamente firmado por el querellante el día 23 de Julio de 2014. (fs. 76)



- Copia de Registro de Propietario a nombre de Bernardo Morales Muñoz de fecha 23 de Julio de 2014 en la que el cliente declara conocer y aceptar las condiciones estipuladas en la libreta de Garantía del vehículo. (fs. 77)
- Libreta de Garantía y Mantenimiento del que constan las condiciones para que esta opere como tal. (fs. 78)
- Ordenes de Trabajo de fechas: 25 de Noviembre 2014 (fs. 101); 19 Enero 2015 (fs. 102) de la que consta que el cliente no autorizó la reparación del vehículo.
- Fotografía de Block de motor destruido por exceso de presión. (fs. 103)
- Fotografía de Block de motor con carcasa quebrada por exceso de presión (fs. 104)
- Fotografía de pistón destruido por exceso de presión (fs. 105)
- Fotografía de Cilindro de block dañado internamente por exceso de presión (fs. 106)
- Fotografía de Biela quebrada por exceso de presión (fs. 107)
- Fotografía de Válvulas de cilindro bañadas en aceite (fs. 108)
- Copia de presupuesto de Febrero de 2015 que da cuenta de valor de ensamble y cambio de motor (fs. 109)
- Copia de Factura Electrónica que da cuenta de pago de presupuesto efectuado por el actor y del que consta el retiro del vehículo por su parte (fs. fs. 110)
- Copia del historial del mantención del vehículo materia de autos (fs. 111)

Asimismo, acompañó bajo el apercibimiento del art. 346 N°3 del C.P.C. (fs. 112 y sgtes)

- Copia de Historial de correos electrónicos de fecha 23 y 27 de Enero que informa al cliente la situación del auto y autoriza el desarme del motor por parte del querellante.
- Copia de correo electrónico del actor donde reconoce que el motor está destruido a consecuencia de la presión del aceite y pide la recepción del vehículo como parte de pago para comprar otro
- Copia de correo electrónico que informa presupuesto por cambio y ensamble de motor
- Copia de correo electrónico en que se hace un resumen al cliente del estado de su vehículo. (fs. 120)
- Copia de Correo electrónico en que se informa valor de presupuesto y retiro del vehículo de las dependencias de Auto Summit.

PRUEBA TESTIMONIAL

La parte denunciada presentó a declarar a Felix Miguel Celis Contuliano (Ci: 13.246.383-2), Rodrigo Andrés Perez Lobos (Ci: 12.585.621-7) y Mario Eugenio Sanino Vatie (Ci: 7.283.699-5) quienes debidamente juramentados y legalmente interrogados declararon haber sido testigos presenciales de los hechos que motivaron esta causa ratificando con sus declaraciones la versión de la defensa en cuanto a las veces que el vehículo ingresó al Servicio Técnico y cuál fue la causa directa de la falla del mismo; esto es, el haberlo cargado con un combustible equivocado y el exceso de aceite en el motor. Asimismo, los testigos se encontraron contestes en declarar que la pérdida de garantía del vehículo se debió a que no se le efectuaron las mantenciones indicadas por el fabricante y además estas se efectuaron por un tercero ajeno al servicio autorizado.

4º.- Que, a fs. 136 se efectuó diligencia de Absolución de Posiciones en segundo llamado, para don Bernardo Morales Muñoz, conforme a pliego acompañado en autos, en virtud del que quedó establecido que con fecha 21 de Julio de 2014 el actor recibió de Auto Summit el vehículo Ford Explorer XLT, 4X4 3,5, año 2014 color negro tuxedo, nuevo y sin uso y que al momento de la recepción, firmó check-list lo recibió conforme. Que recuerda haber recibido conforme el vehículo sin recordar si hizo todo el check list que firmó, recibiendo de igual forma la libreta de garantía y mantenimiento del vehículo comprado.

Que con fecha 25 de Noviembre de 2014 ingresó con éste al taller de Auto Summit debido a un error del bombero al cargar el combustible, quien puso petróleo en vez de bencina. Que en esa oportunidad, y por la garantía vigente, Auto Summit realizó diagnóstico para en definitiva reparar el motor. Que, con fecha 9 de Diciembre de 2014 el vehículo reingresó al taller, al igual que con fecha 19 de enero de 2015 pudiendo observar el motor del vehículo, desconociendo si el líquido que exhibía era aceite, bencina o petróleo. No obstante, reconoció haber efectuado cambio de aceite en concesionario no autorizado por Ford (pregunta 15) y que a la fecha (19 de enero de 2015) el motor tenía 12.845 Km., sin que hubiese realizado la mantención de los 10.000 km establecidos por la Garantía, autorizando mediante correo electrónico el desarme del motor del vehículo. Asimismo reconoció el haber intentado tramitar la compra de un vehículo nuevo, dejando el deteriorado en parte de pago, rechazando el precio de "retoma" del mismo y el presupuesto de cambio de motor y ensamble.

5º.- Que, a fs. 156 no existiendo diligencias pendientes, el Tribunal decretó autos para fallo.

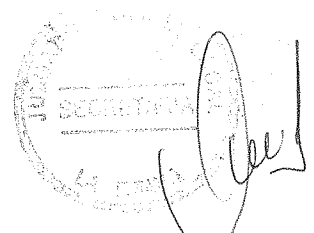
6º.- Que, con el mérito de la denuncia de fs. 18, declaración indagatoria de fs. 44, descargos formulados por la defensa, prueba documental y testimonial rendida y demás antecedentes del proceso apreciados en su conjunto conforme a las reglas de la sana crítica, no resulta posible para este Tribunal determinar la existencia de infracción a las normas de Protección a los derechos del Consumidor por parte de Auto Summit Chile S.A. por lo que la querella infraccional de fs.18 deberá ser desestimada.

En efecto, a la luz de la prueba documental y testimonial rendida no objetada por la contraria, en relación a diligencia de absolución de posiciones de fs. 136, ha quedado debidamente acreditado en autos que el actor recibió de Auto Summit el vehículo Ford Explorer XLT, 4X4 3,5, año 2014 color negro tuxedo, nuevo y sin uso y que al momento de la recepción, firmó check-list recibiendo conforme al igual que la libreta de garantía y mantenimiento del vehículo comprado. Que, Noviembre de 2014 el vehículo ingresó al taller de Auto Summit debido a un error en el suministro de combustible, cargando petróleo en vez de bencina. Que en esa oportunidad, Auto Summit realizó diagnóstico para en definitiva reparar el motor. Que, en dos oportunidades posteriores, diciembre 2014 y enero 2015 el vehículo volvió a los talleres del querellado por fallas en el motor, reconociendo expresamente el actor el haber efectuado cambio de aceite en un concesionario Ford no autorizado y no haber efectuado la mantención correspondiente a los 10.000 Km. establecidos por la garantía. Con lo relacionado, y considerando expresamente lo establecido en prueba documental agregada de fs. 88 referida a la causal de caducidad de la garantía otorgada por el fabricante cuando el vehículo hubiese sido intervenido en servicios técnicos o talleres mecánicos que no pertenezcan al Concesionario Ford Autorizado o al Servicio técnico que este indique por escrito, no resulta posible para este Tribunal determinar existencia de responsabilidad alguna del querellado en los hechos que se le imputan, debiendo por tanto desestimarse la acción infraccional interpuesta en su contra.

7º.- Que, asimismo, no resultando posible para este Tribunal determinar la existencia de una relación causal entre la supuesta infracción denunciada y los daños que pretende el actor le sean indemnizados, la demanda civil deducida a fs. 18 deberá ser igualmente desestimada, sin costas por estimar que la parte tuvo motivo plausible para litigar.

Y TENIENDO PRESENTE

Lo dispuesto por los arts. 13 de la Ley 15.231, arts. 14 de la Ley 18.287; y demás pertinentes de la Ley 19.496 (sobre Protección a los Derechos de los Consumidores)



RESUELVO

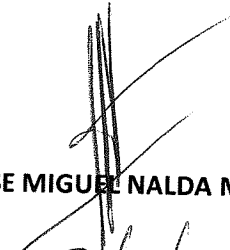
1º.- Que, **no ha lugar** a la querella infraccional de fs. 18 por las razones expresadas en el considerando sexto de este fallo.

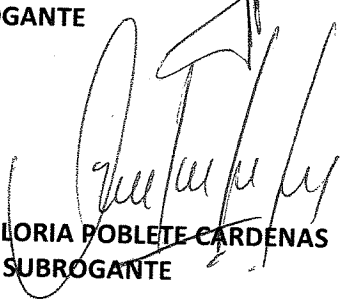
2º.- Que, **no ha lugar** a la demanda civil de fs. 18 por las razones expresadas en el considerando séptimo de este fallo.

3º.- Cada parte pagará sus costas.

Notifíquese legalmente esta resolución y una vez ejecutoriada, Regístrese y en su oportunidad, archívese.

Rol: 2751-2015


PRONUNCIADA POR JOSE MIGUEL NALDA MUJICA
JUEZ SUBROGANTE


AUTORIZA GLORIA POBLETE CARDENAS
SECRETARIA SUBROGANTE

